

«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО «Мастердент»

Хамцова И.В.

«01»09.2023 год



ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг ООО «Мастердент»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011, Законом РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года, Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы при оказании платных стоматологических услуг в ООО «Мастердент» (далее по тексту «Клиника»).

1.3. В целях настоящего положения, с учетом п. 38 Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг". ООО «Мастердент» должно предоставить пациенту (по его требованию и в доступной для него форме) информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. В том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Гарантийный срок на медицинские изделия обозначает срок, в течение которого изготовитель (их производитель) ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения пациентом правил пользования таким изделием.

1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на медицинские изделия, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

1.5. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента подписания акта приема выполненных работ.

2. Безусловные гарантии

Безусловные гарантии в нашей клинике даются пациентом всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В безусловном, обязательном порядке мы гарантируем:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума специалистами нашей клиники (как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента);
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике, в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использований разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая нами благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;

- тщательное соблюдение технологий лечения, благодаря высокопрофессиональной подготовки наших врачей, медсестер, администраторов, а также специальные средства контроля их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемых врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов с учетом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

Совокупность данных обязательных, безусловных гарантий и создает предпосылку к качественному лечению и устойчивости его результатов.

3. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике

Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

На большинство работ (услуг), а также медицинских изделий и материалов, используемых при оказании стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы.

В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемой гарантии, но пациент настаивает на продолжении лечения - врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии».

Таблица № 1.

Виды работы	Гарантийный срок	Срок службы
Терапевтическая стоматология (постоянный прикус)		
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	1 год	3 года
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта	6 мес	1 год
	1 год	3 года
	Без гарантии	
Лечение пульпита		
Повторное эндодонтическое лечение и лечение периодонтита		
Терапевтическая стоматология (молочный, сменный прикус)		
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	1 год	2 года
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта	6 мес	1 год
Ортопедическая стоматология		
Вкладки КХС (кобальт, хром, сплав)	1 год	5 лет
Вкладки керамокомпозитные	1 год	7-10 лет
Коронки:		
Пластмассовые	2 нед	1 мес
Металлокерамические	1 год	5- 7 лет
Е-тах (винир, цельнокерамическая коронка)	1 год	7 - 10 лет
Цельнокерамическая коронка Prettau	1 год	лет
Съемные протезы:		7 - 10 лет

Бюгельные протезы	1 год	5 лет
Частичный и полный съемный пластинчатый протез	6 мес	3 год
Ортодонтические конструкции после снятия брекет-систем		
Каппа однослойная	6 мес	8 мес
Несъемный ретейнер	6 мес	12 мес
Ретенционная пластинка	6 мес	12 мес

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Примечание:

При протезировании на имплантат сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза.

В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции должны быть своевременно заменены Пациентом на постоянные. В противном случае клиника не несёт ответственности за исход лечения.

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании других видов услуг устанавливаются равными нулю из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые невозможно прогнозировать с необходимой достоверностью на нынешнем уровне развития медицинских технологий, а также из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведённого лечения, а именно при:

1. профессиональной гигиенической чистке зубов;
2. лечении заболеваний пародонта;
3. отбеливании зубов;
4. наложении временной пломбы (временной повязки);
5. хирургических операциях (удаление зуба и др.);

6. имплантации зубов, костной пластике, синус-лифтинге;
7. при ортодонтическом лечении;
8. при оказании других стоматологических услуг, не указанных в данном разделе Положения.

4. Уменьшение гарантийного срока и срока службы

В отдельных случаях могут быть установлены сокращённые гарантийный срок и срок службы (вплоть до нуля) на услуги при оказании терапевтической, ортопедической, хирургической или ортодонтической помощи. Такое уменьшение сроков должно быть обосновано лечащим врачом, который обязательно сообщает о таком случае Пациенту с записью в медицинской карте.

Гарантийный срок и срок службы могут быть уменьшены по следующим причинам:

1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
3. наличие сопутствующего стоматологического заболевания - пародонтита, пародонтоза; в некоторых случаях лечащий врач вправе установить гарантийный срок, отличный от нуля, при условии проведения курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год;
4. подвижность зубов;
5. приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
6. невыполнение рекомендаций и назначений лечащего врача, касающихся профилактики и лечения (несоблюдение периодичности профилактических осмотров, неявка на очередной назначенный приём к врачу, невыполнение гигиенических мероприятий, нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами, непостоянное наблюдение за имплантатами, отказ от приёма назначенных лекарств и др.);
7. самолечение стоматологических заболеваний;
8. неудовлетворительная гигиена полости рта: при определяемом врачом гигиеническом индексе более 1,5 гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 70%;

9. при показателе кариозно-поражённых, пломбированных, удалённых зубов $13 < \text{КПУ} < 18$ гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 30%, при $\text{КПУ} > 18$ - уменьшаются на 50%;

10. другие причины, обоснованные лечащим врачом.

Гарантийный срок и срок службы прекращаются досрочно (или изначально устанавливаются равными нулю) в следующих случаях:

- Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение;

- Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока самостоятельно пытался устранить выявленные им особенности, которые он посчитал недостатками;

- Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе/плане лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента), и/или при отсутствии чётких медицинских показаний. При этом Пациент расписывается в медицинской карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём плане лечения;

- после лечения в период действия гарантийного срока у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, способные негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный приём лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, и др.);

- форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.